

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DI BRAND BERBEDA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :
NOVI AULIA RAKHMA
B 100 170 244

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DI BRAND BERBEDA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Mc Donalds dan KFC)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

NOVI AULIA RAKHMA
B100170244

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 16 Januari 2021

Pembimbing



(Drs. Sri Padmantyo, MBA.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)

NIP 19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DI BRAND BERBEDA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Mc Donalds dan KFC)

Oleh:

NOVI AULIA RAKHMA
B100170244

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 16 Januari 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Imron Rosyadi, S.E., M.Si. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Sri Padmantyo, MBA. (.....)
(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Novi Aulia Rakhma**
NIM : **B100 170 244**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk di Brand Berbeda Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 11 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

(Novi Aulia Rakhma)

MOTTO

“To attain knowledge, add things everyday. To attain wisdom, remove things everyday”.

(Lao Tse)

“All difficulties are easy when they are known”.

(William Shakespeare)

“You must be the change you wish to see in the world”.

(Gandhi)

“Never give up on something positive. Reach your dream and make it happen”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas nikmat dan karunia Allah SWT saya bisa sampai sejauh ini. Saya bersyukur karena telah dikelilingi oleh orang-orang yang luar biasa dan bersedia menemani saya sampai titik ini. Saya akan mempersembahkan sebuah karya untuk mereka yang telah menemani saya berjuang selama ini. Dengan segenap cinta dan terima kasih untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua tercinta saya, Bapak Choirul Achyar, S.E dan Ibu Multanti yang selalu mendukung, menemani, menasehati dan mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan studi ini.
3. Keluarga besar yang sudah memberikan doa dari jauh agar skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari bagi saya maupun orang lain.
4. Sahabat dan teman-teman tercinta saya yang selalu mendukung dan menemani selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan innayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk di Brand Berbeda terhadap Kepuasan Pelanggan”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW karena dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan dan telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus menuju ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Sri Padmantyo, MBA selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.
6. Papa dan Mama serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan bagi keberhasilan penulis.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amiin.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, 11 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Kualitas Produk	12
3. Kepuasan Produk	14
4. Kepuasan Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian.....	18
D. Kerangka Pemikiran.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Metode Penelitian.....	21
B. Uji Instrumen Data	24
C. Uji Asumsi Klasik	25
D. Uji Hipotesis.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
B. Uji Instrumen Penelitian.....	34
C. Analisis Data	36
D. Uji Hipotesis Penelitian.....	39
E. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Keterbatasan Penelitian	44
C. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Jawab Responden	21
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolenieritas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden	54
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Lampiran 4. Data Responden.....	71

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis kuliner saat ini telah mengalami banyak kemajuan yang cukup pesat sehingga mendorong persaingan antar perusahaan semakin meningkat, terutama dibidang makanan cepat saji (*fast food*). Ditambah lagi gaya hidup konsumtif masyarakat yang semakin merebak, tidak hanya masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi menengah keatas akan tetapi juga masyarakat menengah kebawah. Tentu saja hal ini memicu perusahaan untuk menjadi yang terbaik diantara yang lain.

Tujuan yang hendak dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel yang terdiri dari: pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan sampel yang digunakan sebanyak 153 responden. Penentuan sampel dipilih pada pelanggan yang sudah pernah berkunjung ke Mc Donald's dan KFC. Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Mc Donald's dan KFC, (2) variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Mc Donald's dan KFC.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk,kepuasan, Mc Donald's, KFC.

ABSTRACT

The development of culinary business today has made a lot of progress so rapidly that it encourages increased competition between companies, especially in the field of fast food. In addition, the consumptive lifestyle of society is increasingly spreading, not only people who have a middle and upper economic level, but also the lower middle class. Of course this triggers the company to be the best among others.

The purpose of this research is to determine the influence of variables consisting of: the influence of service quality and product quality on customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative with samples used as many as 153 respondents. Sample determination is selected for customers who have visited Mc Donald's and KFC. The results showed that (1) service quality variables have a positive and significant effect on Mc Donald's and KFC customer satisfaction variables, (2) product quality variables have a positive and significant effect on Mc Donald's and KFC customer satisfaction variables.

Keywords: service quality, product quality, satisfaction, Mc Donald's, KFC.